Qualitative Assessment of Counseling Services in The Parent-Teacher Conference

Ghoncheh Raheb: Assistant professor, department of social work, University of social welfare and rehabilitation sciences, Tehran, Iran. ghraheb@gmail.com

Maryam Latifian*: MA student, department of social work, University of social welfare and rehabilitation sciences, Tehran, Iran. maryamlatifian1993@gmail.com

Hassan Pasha Sharifi: Associate professor of psychological-assessment of Islamic Azad University, Rud-e-hen Branch, Rud-e-hen, Iran. Hpssr@yahoo.com

Abstract

Introduction: Nowadays, various reasons have come to play in order to improve the process of guidance and counseling and to consider as an integral part of education system. The emerge of diverse problems and needs in today's societies; have doubled the importance and need for advice and guidance. The aim of this study was to evaluate, the qualitative assessment of counseling services in the parent-teacher conference; in solving the client's problems.

Methods: This qualitative research was a case study. The study population consisted of clients of the family counseling centers of parent-teacher conference organization of Tehran. The study population thirteen active education counseling centers. Forty-five clients who have turned to these centers because of psychopathy problems, educational problems, learning disorders, family problems, social problems and economic problems; were selected and surveyed. The researcher evaluated the indices with a semi-structured interview with a before and after consulting checklist. Interpretive analysis method has been used for analysis of data.

Results: Less than fifty percent of the conducted counselings led to positive effects. The lowest level of effectiveness one was related to counselings, had been done for the students with incongruity with parents issue, and the most effective one was the counselings, had been done for the students with learning disorders issue.

Conclusions: The results explained that provided consulting services are not satisfactorily qualitative. An important part of this inefficiency was the counseling process and the inability of counselors to solve clients problems. What led to such problem was factors such as counselors inability to identify the issue and to provide aiding programmes and therapeutic approach.

Keywords

Advice and Counseling Services

Academic Advising

Family Counseling

The Parent-Teacher Conference

Tehran

*Corresponding Author

Study Type: Original
Received: 15 May 2017
Accepted: 26 Sep 2017

Please cite this article as follows: Raheb G, Latifian M and Pasha Sharifi H. Qualitative assessment of counseling services in the parent-teacher conference. Quarterly journal of social work. 2017; 6 (2); 14-23

[Downloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-09]

ارزیابی کیفی خدمات مشاوره انجمن اولیاء و مربیان

غنچه راهب: استادیار، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، گروه آموزشی مددکاری اجتماعی، تهران، ایران. ghraheb@gmail.com

مریم لطیفیان*: دانشجوی کارشناسی ارشد مددکاری اجتماعی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، گروه آموزشی مددکاری اجتماعی، تهران، ایران. Maryamlatifian1993@gmail.com

حسن پاشا شریفی: استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن، دماوند، تهران، ایران. Hpssr@yahoo.com

چکیده

مقدمه: امروزه علل گوناگون دست‌به‌دست هم داده‌اند تا روند راهنمایی و مشاوره به‌طور روز افزون در نظام تعلیم و تربیت گسترش یافته و به‌عنوان جزو لاینفک آن محسوب گردد. ظهور مشکلات و نیازهای متنوع در جوامع امروزی، اهمیت و لزوم مشاوره و راهنمایی را بیشتر کرده است. با توجه به نقش مشاوره و راهنمایی در نظام تعلیم و تربیت، این پژوهش با هدف ارزیابی کیفی خدمات مشاوره انجمن اولیاء و مربیان در حل مشکل مراجعان انجام شده است.

روش: این پژوهش کیفی از نوع مورد پژوهی است. جامعه‌ی‌آماری پژوهش را مراجعان مراکز مشاوره خانواده سازمان اولیاء و مربیان شهر تهران تشکیل داده است. نمونه‌ی‌آماری از سیزده مرکز مشاوره فعال آموزش و پرورش انتخاب گردید. چهل و پنج نفر بررسی شده با مشکلاتی مانند اختلالات روانی.(اختلالات اضطرابی، اختلالات خلقی و...) مشکلات تحصیلی. اختلالات یادگیری. مشکلات خانوادگی. آسیب‌های اجتماعی؛ به این مراکز مراجعه نموده‌اند. محقق با مصاحبه نیمه ساختار یافته با چک لیست، پیش از انجام مشاوره و پس از انجام مشاوره شاخص‌های مورد نظر در پژوهش را ارزیابی کرده است. در تحلیل داده‌ها از روش تحلیل تفسیری استفاده شده است.

نتایج: کمتر از پنجاه درصد مشاوره‌های انجام گرفته اثربخشی مثبت داشته است. کمترین میزان اثربخشی مشاوره‌های انجام شده مربوط به مشاوره‌هایی است که با موضوع ناسازگاری دانش‌آموزان با والدین انجام گردیده و بیشترین اثربخشی مربوط به مشاوره‌هایی است که با موضوع حل مشکل اختلال یادگیری دانش‌آموزان انجام گردیده.

بحث و نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش نشان می‌دهد که خدمات مشاوره‌ای ارائه شده به لحاظ کیفی نتیجه مطلوبی ندارد. بخش مهم این عدم کارایی، به فرآیند مشاوره و عدم توانمندی مشاوران برای حل مشکل مراجعان مربوط است.از کاستی‌هایی که منجر به بروز چنین مشکلی می‌گردد می‌توان بر عواملی نظیر ضعف مشاوران در تشخیص مشکل، ارائه برنامه کمکی و ارائه راهکار درمانی اشاره کرد.

واژگان کلیدی

خدمات راهنمایی و مشاوره

مشاوره تحصیلی

مشاوره خانواده

انجمن اولیاء و مربیان

تهران

* نویسنده مسئول

نوع مطالعه: پژوهشی
تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۲/۲۵
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۷/۰۴

نحوه استناد به مقاله: غنچه راهب، مریم لطیفیان و حسن پاشا شریفی. ارزیابی کیفی خدمات مشاوره انجمن اولیاء و مربیان در شهر تهران . فصلنامه مددکاری اجتماعی، ۱۳۹۶؛ ٦ (۲): ۲۳-۱٤

[Downloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-09]

مقدمه

پیچیدگی و دشـواری‌های جوامع، به بروز مسـائل و مشـکلاتی می‌انجامد که مردم جامعه را درگیر آسیب‌های روانی، اجتماعی و اقتصادی می‌کند. این مشـکلات در بسـیاری از موارد منجر به از هم پاشـیدگی‌ها و آشفتگی‌های خانوادگی می‌گردد که تأثیر آن بر همه اعضای خانواده نمود می‌یابد و در این میان کودکان و نوجوانان بیشـتر از دیگران آسـیب می‌بینند.(۱) مشـکلات کـودکان و نوجوانان اغلب در مدارس به گونه‌های مختلفـی همچون افت تحصیلی، اختلالات یادگیری، ناسازگاری‌های روانی-اجتماعی، بی‌نظمی، شکستن هنجارهای اجتماعی و آسیب‌های اجتماعی بروز می‌یابد.(۲) بی‌شک مدارس به‌عنوان مهمترین کانون اجتماعی که کودکان و نوجوانان در آن به ایفای نقش می‌پردازند، جایگاه بروز بسیاری از مشکلات دانش‌آموزان است و وجود مراکزی تخصصی که افرادی متخصص متولی درمان و حل مشکلات دانش‌آموزان و خانواده‌های درگیر در این مشکلات باشد لازم و ضروری می‌باشد.(۱و۳)

مشـاوره فرآیندی چندبعدی اسـت و در آن فردی دارای دانش و مهارت به ارائه مشـاوره و راهنمایی در یک موسسه می‌پردازد.(۴) اقلیما، فرآیند مشـاوره را به مانند یک موقعیت می‌داند که اجزاء این موقعیت شـامل فرد مشاور، شخص مراجع، ویژگی‌های مشکل وخدمات و برنامه‌های موسسه می‌شود.(۵)

انجمـن اولیاء و مربیان مظهر همکاری خانه و مدرسـه در امـر تعلیم و تربیت کودکان و نوجوانان اسـت. این انجمن هیئت منتخبی از پدران و مادران دانش‌آموزان و مربیان مدرسـه اسـت که با هدف تلاش و همکاری در جهت پیشـبرد امورآموزش و پرورش دانش‌آموزان تشـکیل می‌شود. این هیئت پیشنهادها و طرح‌های مفید را به مدیر و دیگر مسئولان مدرسه ارائه می‌کند و در اداره بهتر امور یار و یاور صمیمی مدیران محسوب می‌شود.(۶)

مراکز راهنمایی و مشـاوره در راسـتای ارتقاء سـطح بینش و معلومات خانواده‌ها برای پیشگیری از بروز اختلالات و مشـکلات خانوادگی، تحصیلی و تربیتی فرزندان گام برمی‌دارند و به حل مسـائل و مشـکلات خانوادگی، تحصیلی و تربیتی فرزندان از طریق ارائه خدمات مشاوره‌ای کمک می‌کنند. این مراکز خدمات، روان‌درمانی، روانسنجی، مددکاری اجتماعـی و خدمات ارجاعـی را نیز ارائه می‌دهند.(۷و۸) در ارزیابی خدمات راهنمایی و مشـاوره، اثربخش بودن این خدمات در حل مشکل مراجعان حائز اهمیت است. منظور از اثربخش بودن خدمات راهنمایی و مشاوره آموزش و پرورش این اسـت که این خدمات تا چه اندازه به حل مشـکلات مراجعانی که به این مراکز مراجعه می‌کنند، می‌انجامد.(۹و۱۰) شاخص‌های ارزیابی سه مورد می‌باشند: ۱-آیا این خدمات اثر بخش بوده و ارائه آن‌ها به‌حل مشکل کمک کرده است یا خیر؟ ۲-نتایج آن چگونه بوده است؟ ۳-سوم اینکه فرآیند ارائه این خدمات در طی مراحل مشاوره چگونه بوده است؟ اثربخش بودن خدمات راهنمایی و مشـاوره مبتنی اسـت بر آن که این خدمات برپایه نظم و اصول علمی استوار باشد، ابعاد گوناگون ارتباط مناسـب مشـاور و مراجع در فرآیند مشاوره به‌کار گرفته شود و مشاور فرآیند مشاوره را بر پایه این اصول پیش ببرد. فرآیند مشاوره می‌تواند در اثر بخش بودن خدمات راهنمایی و مشاوره موثر باشد.(۱۰و ۱۱)

تغییرات نظام‌های خانوادگی، تغییر در روابط بین فردی و وجود مشـکلات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی در جامعه، سلامت زیستی، روانی و اجتماعی افراد جامعه را به خطر انداخته است و لزوم مشاوره‌های اثربخش را برای حل مشکل خانواده بیش از پیش نشـان می‌دهد. لذا این پژوهش به‌منظور ارزیابی خدمات راهنمایی و مشـاوره در مدارس و بررسی بهداشـت روان دانش‌آموزان انجام شـده چرا که اگر اثربخشی خدمات مشاوره بالا رود سطح سلامت در آموزش بالا می‌رود وکودکان و نوجوانان کمتری به‌دلیل ناتوانی تحصیلی از سیستم آموزش و پرورش حذف می‌شوند. در ضمن انجام این پژوهش جرو اولویت‌های پژوهشی سازمان آموزش و پرورش نیز بوده است.(۸و۱۲)

بنیان نظری این پژوهش نظریه کارخوف و برنسـون بوده اسـت که بر اساس آن مشاوره موثر در برگیرنده مشاور موثر، برنامه‌ریزی موثر و به‌کارگیری نظریه صحیح در راستای حل مشکل می‌باشد. بررسی این سه عامل درکنار هم تبیین درستی را از اثربخشی خدمات مشاوره ایجاد خواهد نمود.(۱۳)

پژوهش‌های انجام شـده نشان دهنده گستردگی انواع مشـکلات مراجعانی است که برای دریافت خدمات راهنمایی و مشـاوره به مراکز مشـاوره مراجعه نموده‌اند، به‌گونه‌ای که سرداری،(۱۴) در پژوهشی که در مورد نوع مشکلات مراجعان به مراکز راهنمایی و مشـاوره انجام داده، نشـان داده که رایج‌ترین مشـکلات مراجعان مشـکلات روانی، اجتماعی و

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-09]

خانوادگـی بوده اسـت و احمـدی(۱۵) در پژوهشـی کـه در مورد مشـکلات مراجعان به این مراکز انجام داده اسـت، نشـان داده که مراجعان به‌دلایل مشـکلات خانوادگی، مشـکلات ارتباطی، ناسـازگاری با خواهر و برادر، سـوء رفتار با بزرگسـالان، مشاجره با همسـر، مداخله خانواده همسـر، سـوء ظن، عـدم علاقـه زوجین بـه یکدیگـر، روابط خشک وسرد، اعتیاد همسـر، خشونت‌های خانگـی، مشـکلات ارتباطـی والدیـن بـا فرزندان، بیش‌فعالـی، توقعات بالای والدین از فرزنـدان و تنبیه بدنـی مراجعه نموده‌اند. نوابی نژاد،(۱۶و۱۷) وضعیت نیروی انسـانی شـاغل در مراکز راهنمایی و مشاوره خانواده را مطابق با اسـتانداردهای جهانی نمی‌داند و شـاهمرادی،(۱۸) مراکز راهنمایی و مشاوره را فاقد امکانات لازم برای مشـاوره می‌داند. احمـدی،(۱۵) مشـکلات اصلی مشـاوران را، کاسـتی‌های تخصصی و فنی مشـاوران، کم‌اطلاعـی آن‌ها از برنامه‌هـای راهنمایی و مشـاوره، مشـکلات مربوط به ابزار و وسایل وکاستی‌های اداری و مالی نشان داده است. ابراهیمـی،(۱۹) مراکـز خدمات مشـاوره را ازنظر فیزیکی فاقد فضای مناسـب می‌داند. او این مراکز را از نظـر تجهیزات و ابزارهای لازم مناسـب ارزیابی ننموده اسـت و عدم وجود پست‌های سـازمانی، کمبود بودجه و پایین بودن حق‌الزحمـه نیروهای تخصصی را از مشکلات دیگر این مراکز برشمرده است و احمـدی،(۱۵) این مراکز را از نظر هدف تاسـیس ، میزان مطلوبیت هدف تأسـیس، همسـویی خدمات با هدف تأسـیس و اطلاع‌رسانی درباره مراکز راهنمایی و مشاوره خانواده را مطلوب ارزیابی کرده است و مراحل برنامه‌ریزی، پاسـخگویی خدمات پیش‌بینی شده برای حل مشـکل، فضای فیزیکی، ابزارهای تشخیصی و وضعیت نیروی انسانی را نسـبتاً مطلوب ارزیابی کرده است، اما برنامه سالانه، آیین‌نامه اجرایی و ارتقاء سـطح بینش و معلومات خانواده‌هـا را نامطلوب ارزیابی کرده اسـت. جویباری(۲۰) در بررسی میزان موفقیت مشاوران در حل مشکل دانش‌آموزان، مشاوران مدارس را درکمک به‌حل مشکلات تحصیلی و شـغلی موفق می‌داند ولی در زمینه حل مشکلات خانوادگی ناموفق ارزیابی کرده است. ربانی،(۲۱) در بررسی نظرات دانش‌آموزان و دبیران و مدیران درباره مفید یا غیرمفید بودن برنامه مشـاوره در مدرسـه نشان داده اسـت کـه نود و یک درصـد از دبیران و نـود و پنج درصد از مدیران، خدمات راهنمایی و مشـاوره را مفید دانسـته‌اند، در حالی که تنها شصت و پنج درصد از دانش‌آموزان این خدمات را مفید ارزیابی کرده‌اند.

طیف گسترده مشـکلات مراجعان، نیازمند به‌وجود مشاوران توانمند، برنامه‌های موثر و به‌کارگیری نظریه‌های گوناگون اسـت. با توجه ابعاد گوناگون روانی-اجتماعی مشکلات مراجعان، لزوم انجام کارگروهی با استفاده از تخصص‌های، مشـاوره، روانشناسی، مددکاری اجتماعی و روانپزشکی مشخص می‌گردد.(۱۰و۱۱)

اگرچه در پژوهش‌های پیشین نقاط قوت و ضعف خدمات راهنمایی و مشاوره مورد بررسـی قرار گرفته است اما در هیچ‌یک از این پژوهش‌ها کیفیت ارائه این خدمات در زمینه مشـکلات گوناگونی که مراجعان بـه آن دلایل به این مراکز مراجعه می‌کنند بررسـی نشـده اسـت. اگر اثربخشـی مشـاوره را در گرو نگاه سیسـتمی به فرآیند مشاوره بدانیم لازم اسـت به ارزیابی خدمات هریک از این اجزاء در فرآیند مشـاوره بپردازیم. لذا هدف اصلی این پژوهش، ارزیابی کیفی خدمات مشاوره انجمن اولیاء و مربیان در نظر گرفته شده است.

روش

این پژوهش کیفی از نوع مورد پژوهی است. زیرا هدف از آن بررسی مورد به مورد مشاوره‌های انجام شده در ابعاد فرآیند مشـاوره، موثر بودن مشاوره در حل مشکل و نتایج حاصل از مشـاوره‌ها بوده است. پژوهشگر در این تحقیق برآن است که چگونگی انجام فرآیند مشاوره را بررسی کند ولی در چگونگی انجام فرآیند مشاوره مداخله خاصی انجام نمی‌دهد.

جامعه‌ی آماری این تحقیق، شـامل تمام مراجعان مراکز مشـاوره خانواده سـازمان اولیاء و مربیان در شهر تهران است که به‌دلیل نیاز به مشـاوره و حل مشکلات شـخصی و خانوادگی، به این مراکز مراجعه نموده‌اند. نمونه‌گیری مراکز مورد نظر به‌صورت تمام شماری بوده است بدین صورت که هر سیزده مرکز مشاوره فعال آموزش و پرورش در نمونه ذکر گردیده اسـت و از هر مرکز در زمان حضور پژوهشـگر چهار نمونه به‌صورت در دسترس وارد پژوهش شده‌اند. و نمونه‌گیری تا زمان رسـیدن به حد اشـباع اطلاعات پاسخ‌دهندگان ادامه داشته است. افراد وارد شـده به مطالعه پنجاه و دو نفر بوده‌اند

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-09]

که هفت مـورد از آن‌ها به‌دلیل اینکه فرآیند مشـاوره را نیمه‌کاره رها کرده‌اند از نمونه پژوهش خارج شدند.

معیارهای ورود به مطالعه: رضایت مشـاور و مراجعین نسبت به حضور پژوهشگر در فرآیند مشاوره بوده است. همچنین مراجعینی وارد پژوهش گردیده‌اند که جلسه اول مشاوره را با پژوهشگر آغاز نموده‌اند و مشـکلاتی مانند اختلالات روانی(اختـلالات اضطرابی، اختلالات خلقـی و...)، مشـکلات تحصیلـی، اختلالات یادگیری، مشـکلات خانوادگی و آسیب‌های اجتماعی داشته‌اند.

معیارهای خروج از مطالعه: عدم رضایت حضور پژوهشگر در فرآیند مشاوره از سوی مشـاورین و مراجعین در هریک از جلسات و ناتمام رها کردن جلسات مشاوره توسط مراجعین بود.

ابزار پژوهش: مشاهده، مصاحبه نیم‌ساختار یافته با چک لیست از پیش‌سـاخته شده؛ که بر اسـاس بنیان نظری پژوهش که بر سه محور اسـتوار بود، با هدف بررسـی فرآیند مشـاوره، تاثیر مشـاوره در حل مشـکل و ارزیابی نتایج حاصل از مشـاوره تدوین شده است. جهت ارزیابی روایی چک لیست پژوهش، این چک لیست به تایید سه نفر از متخصصین مشاوره رسید.

مراکـز راهنمایی و مشـاوره خانواده مجموعه‌هایی هسـتند مرکب از نیروهـای اجرایی و تخصصی مشـاوره که با بهره‌گیـری از فضا و تجهیزات مناسـب زیر نظر انجمن اولیـاء و مربیان برای ارائه خدمات مشـاوره به خانواده‌ها و فرزندان آن‌ها فعالیـت می‌کنند. در این مراکز یک روانشـناس بالینی، یک روانشـناس تربیتی و یک روانپزشـک مستقر می‌باشند.

پژوهشـگر متخصص در حیطه روانشناسی بوده و به منظور شناسایی مشـکل؛ پیش از ورود به مطالعه، با مراجعین مصاحبه نموده اسـت.

جدول(۱) محورهای چک لیست طراحی شده

۱	مشاور موثر	شاخص های لحاظ شده در بعد مشاوره موثر عبارت بودند از: توانایی مشاور در برقرار ساختن ارتباط حرفه ای با مراجع و لحاظ نمودن نکات حائز اهمیت همچون (ایجاد حس امنیت، ایجاد اعتماد، رازداری، همدلی، خلوص، اقتدار، نظم، شنونده خوب بودن و استفاده از چشم و گوش سوم در فرایند مشاوره).
۲	برنامه‌ریزی موثر	ارزیابی برنامه موثر مشاوره که به عبارتی فرایند مشاوره را می‌سنجد عبارت بوده است از، چگونگی شروع مشاوره، چگونگی برقراری ارتباط حرفه ای، چگونگی شناسایی و روشن سازی مشکل، بررسی عمیق و همه جانبه مشکل، طرح ریزی برنامه مشکل، به توافق رسیدن در مورد راهکارهای درمانی، ارائه راهکار، به کارگیری ساختار نظریه ای و ارزیابی بوده است.
۳	ارزیابی نتایج حاصل از مشاوره	در بعد اثربخش بودن مشاوره، نتایج حاصل از مشاوره ارزیابی گردیده است و میزان انطباق این نتایج با حل مشکل بررسی شده است.

سـپس پژوهشـگر در فرآیند مشـاوره حضور یافته و فرآیند مشاوره را مشاهده نموده و به ثبت وقایع آن پرداخته است. پس از اتمام جلسات مشـاوره، پژوهشـگر مجددا با مراجع مصاحبه نمـوده تا ارزیابی‌های لازم در مـورد نتایـج پژوهـش و چگونگی حل مشـکل مراجع را به‌دسـت آورد. بـا توجه به اینکـه مراجعان این مراکز کودکان، نوجوانان و خانواده‌های ایشان بوده‌اند، آن‌ها به همراه پدر، مادر و یا هـردو آن‌ها به این مراکز مراجعه نموده‌اند و مصاحبه در حضور والدین و با همگی آن‌ها انجام شده و در موارد متعددی پرونده آن‌ها نیز مطالعه شده است.

محقـق بـا مصاحبـه نیمه‌سـاختار یافته با به‌کارگیـری چک لیسـتی، پیـش از انجام مشـاوره و پس از انجام مشاوره شاخص‌های مورد نظر در پژوهش را ارزیابی کرده است. در تحلیـل داده‌ها از روش تحلیل تفسـیری اسـتفاده شـده اسـت. یافته‌های پژوهش به سـازه‌ها، مقوله‌ها و الگوها تقسیم‌بندی شده اسـت. گزارش یافته‌ها به‌صـورت گزارش تحلیلـی ارائه و نتایج بررسـی مصاحبه‌هایی کـه بـا مراجعـان انجـام شـده اسـت بـه موضوعات مشـکلات تحصیلی، اختلالات روان‌شناختی، مشاوره خانواده ، ناسازگاری با والدین، آسیب‌های اجتماعی و توانبخشی تقسیم شده اسـت.هریک از این مقوله‌ها به سازه‌های سازنده‌شان تقسیم شده و اثربخشی خدمـات راهنمایی و مشـاوره در هر مورد به تفصیل توضیح داده شـده اسـت. در این پژوهـش داده‌های حاصـل از مصاحبه‌های اول و دوم به شـش مقوله طبقه‌بندی شده و روابط بین عوامـل ایجاد کننده این مقوله‌ها و همچنین چگونگی اثربخشی فرآیند مشاوره که به حل مشـکلات مراجعیـن انجامیده و یا تأثیرات جانبی که بـر رفتار مراجع داش، عنوان شـده و مـورد تجزیـه و تحلیل قرار گرفته است.

محقق تلاش نمود از طریق روش‌های زیر تـا حد امـکان تهدیدات مطالعـه را حذف نماید تا روایی تحقیق افزایش یابد.

حضور طولانی مدت در میدان و مشاهده مداوم، مثلث سازی، بازخورد گرفتن توسط اعضـا و گزارشـگیری از همگنـان؛ بدین صورت که نسـخه پیش‌نویس پایان تحقیق

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-09]

به همکاران ارائه شد، آن‌ها تورش یا ذهنیت گرایی‌های نامناسب را کشف و توضیحات جایگزین را بـا پیش‌فرض‌های عملی خود محقق امتحان کردند.

در انجـام پژوهش سـعی شـد ملاحظات اخلاقـی لازم در حیـن انجـام پژوهـش از قبیـل تمایـل شـخصی مشارکت‌کنندگان و اختیارشان برای شرکت در پژوهش، حفظ رازداری در خصوص گفته‌ها و اسناد مرتبط با مصاحبه، محرمانه بودن نام مشاور و انجام مراحل قانونی جهت ورود به مرکز مشاوره و مصاحبه با هریک از مراجعین، انجام شود.

یافته‌ها

نتایج حاصل از بررسی مصاحبه با مراجعان به موضوعات زیر تقسیم شده‌اند:

آسیب‌های روانی

۱-اختلالات اضطرابی: مشـکل مراجعان ترس‌های مرضی، شـب ادراری، فریاد زدن درخواب، لکنت زبان، بی‌دقتی و عدم تمرکز، رفتارهای وسـواس گونه، تیک عصبی، شک و تردید در انجام کارها، گریه‌های بی‌دلیل، ریزش و کندن مو، عـدم تمایل به غذا خوردن، ناخن جویدن، بی‌خوابی، از خواب پریدن، افکار تکرار شـونده، پایین بودن اعتماد به نفس، استرس پس از سانحه بوده است. ۲-اختلالات خلقی: مشکل اصلی افسردگی بوده که مهمترین نمودهای افسردگی از نظر مراجعان گریه‌های بی‌دلیل، گوشه‌گیری، بازی نکردن با سایر کودکان، بی‌علاقگی به تحصیل، بی‌حوصلگی، بی‌انگیزگی، بـه تعویـق انداختن کارها، تکراری بودن زندگی و بی‌معنا بودن آن، ازدسـت رفتن هدف‌هـا، بی‌هدف بودن در زندگی، بدبینی، داشـتن افکار منفی، افت تحصیلی شدید، پایین آمدن اعتماد به نفس، ناتوانی در پذیرش واقعیت‌ها و زندگی در رؤیاها بوده است.

مشکلات تحصیلی

۱-افت تحصیلی. ۲-ناتوانی در تحصیل. ۳-بی‌نظمی و اخراج از مدرسه. ۴-ناتوانی درانتخاب رشته تحصیلی.

آموزندگانـی که افت تحصیلی داشـته‌اند ،مشـکلاتی در خودگردانی، بی‌انگیزگی تحصیلی، ضعـف در توانایی‌های ارتباطی، مشـکلات خانوادگی، انتخاب رشـته ناصحیح و ضعف در خـود توانا پنداری داشـته‌اند. در موضوع ناتوانی در تحصیل، مشـکلات مراجعان، تاخیر در رشـد جسمانی، هوشبهر در سطح مرزی، مشـکل والدین در پذیرش ناتوانی فرزند، تاخیردر رشـد شناختی، ناتوانی در برقراری ارتباط با سایر همسالان، مورد تمسخر قرارگرفتن، مشکلات رفتاری و بی‌قراری، ناتوانی در آموختن مطالب درسـی، بیزاری ازمدرسـه و رفتارهای تمارض گونه بوده است. دانش‌آموزانی که به‌دلیل بی‌نظمی و اخراج از مدرسـه به مراکز مشـاوره ارجاع داده شده‌اند غالبا دچار مشکلات عاطفی بوده‌اند که بروز آن به‌صورت پرخاشگری، آزار رساندن به سایر دانش‌آموزان، شکستن هنجارها، بی‌نظمی و گرایش به انحرافات اجتماعی بوده است که درک نادرست مسئولین مدرسه از مشکلات این دانش‌آموزان و برخوردهای ناصحیح اولیاء مدرسه با آن‌ها به حادتر شدن مشکلاتشان و اخراج آن‌ها از مدرسه انجامیده است.

اختلال یادگیری

۱-مشـکل در زبان نوشـتاری: این مشـکل در برگیرنده، ناتوانی در دیکته نوشـتن، غلط‌های زیاد در دیکته، ناخوانا نوشـتن، بدخطی، آهسته نوشـتن وعدم همخوانی بین حروف و اصوات بوده است. ۲-اشکال در زبان گفتاری: نمود این مشکل به‌صورت عملکرد نامناسب در تولید و دریافت کلمات و جملات، عدم توانایی در شناخت معنای لغات ولکنت زبان اسـت. ۳-مشـکل در خواندن: به‌صورت نقص در مهارت‌های زبانی، اختلال در مهارت‌های واج شناختی، ناتوانی در ترکیب اصوات و حروف، اختلال در یادگیری و رمزگشـایی لغات، اختلال در مهارت‌های پایه‌ای شناسـایی لغات و درک مطلب بوده است. ۴-مشکلات ادراکی-حرکتی و هماهنگی کلی: به‌صورت نقایص در ادراک بینایی و شنیداری، اشـکال در سازماندهی و پردازش محرک‌های بینایی و شـنوایی، ناهماهنگی بین سیستم‌های حرکتی و بینایی نمود یافته اسـت. ۵-اختلال توجه و بیش‌فعالی: به‌صورت وجود رفتارهای تکانشـی و پرخاشـگرانه و ناتوانی در تمرکز در تکالیف درسـی. ۶- اختلال در حافظه و مهارت‌های مرتبـط با راهبردهای آموختن: ناتوانی در سـازماندهی تفکر، طبقه‌بندی و برنامه‌ریزی، درخودماندگی و ناتوانی در برقراری ارتباط با دیگران.

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-09]

مشکلات خانوادگی

۱-آشفتگی‌های خانوادگی. ۲-جدایی والدین. ۳-فوت اعضاء خانواده. ۴-تغییر محل سکونت. در موضوع مشاوره خانواده مراجعان با مشکلاتی از قبیل دوستی‌های پیش از ازدواج و مشکلات ناشی از آن، اختلافات خانوادگی بین زن و مرد و عدم تفاهم و مشکلات بین زن و مرد در زمان نامزدی و عقد مراجعه کرده‌اند.

آسیب‌های اجتماعی

۱-نفوذ آسیب‌های اجتماعی در خانواده و روبه اضمحلال رفتن خانواده. ۲-بدسرپرستی و آسیب‌های روانی-اجتماعی ناشی از آن. ۳-بی‌سرپرستی کودک. ۴-اعتیاد سرپرست خانواده و آسیب‌های روانی ناشی از آن.

در بررسی‌های آماری، از مجموع مشاوره‌های انجام شده صرفاً چهل و چهار درصد آن‌ها اثر بخش، چهل و دو درصد فاقد اثربخشی و شانزده درصد از آن‌ها اثربخشی منفی داشته است. بالاترین میزان اثربخشی خدمات راهنمایی و مشاوره در حل مشکلات مراجعانی بوده است که دچار مشکل اختلال یادگیری بوده‌اند. اثربخشی خدمات راهنمایی و مشاوره در حل مشکلات تحصیلی چهل و چهار درصد بوده که بالاترین میزان تأثیرگذاری آن در حل مشکلات مرتبط با اختلال یادگیری و کمترین میزان اثربخشی آن در زمینه دانش‌آموزان ناتوان در تحصیل می‌باشد، متأسفانه نتایج مشاوره در مورد افرادی که با افت تحصیلی مراجعه نموده‌اند فاقد اثربخشی بوده، و این مسأله در مورد مراجعانی که برای انتخاب رشته تحصیلی مراجعه کرده‌اند نیز مشهود بوده است. پنجاه درصد از مشاوره‌های انجام شده برای افرادی که دچار اختلالات اضطرابی و یا افسردگی بوده‌اند اثر بخشی مثبتی داشته است. سی درصد از مشاوره‌های انجام شده در زمینه مشکلات خانوادگی موثر، چهل درصد اثربخش نبوده و سی درصد اثربخشی منفی داشته است. ضعیف‌ترین بخش مشاوره‌های خانوادگی در زمینه حل اختلافات خانوادگی نه تنها اثر بخش نبوده بلکه اثربخشی منفی نیز داشته، این ضعف در مورد مشاوره‌هایی که در مورد افراد معلول وافراد آسیب دیده اجتماعی انجام گرفته نیز مشهود بود، یکی از دلایل ناتوانی مراکز مشاوره در حل مشکل مراجعان با چنین مشکلاتی مجهز نبودن این مراکز به نیروهای متخصص در زمینه آسیب‌های اجتماعی و معلولیت‌های جسمی است، همچنین عدم وجود امکانات لازم وکافی برای حل مشکل این مراجعان از دلایل دیگر ضعف در خدمت رسانی به این افراد است. سی درصد مشاوره‌های انجام شده برای حل مشکل دانش‌آموزان ناسازگار با والدین و اولیاء مدرسه بوده که هفتاد درصد از این مشاوره‌ها فاقد اثربخشی بوده است.

جدول(۲) مشخصات دموگرافیک

متغیرهای دموگرافیک		تعداد	درصد	میانگین	میانه	انحراف معیار	کمترین	بیشترین	مد
سن		۴۵	۱۰۰	۲۱	۱۸	۱۰/۱۴	۷	۵۴	-
جنس	دختر	۲۶	۵۷/۷۷	-	-	-	-	-	دختر
	پسر	۱۹	۴۲/۲۲						
مقطع تحصیلی	ابتدایی	۱۰	۲۲/۲۲	-	-	-	-	-	سیکل
	سیکل	۱۶	۳۵/۵۵						
	دیپلم	۱۲	۲۶/۶۶						
	کاردانی و کارشناسی	۷	۱۵/۵۵						

در بررسی تعداد جلسات مشاوره برای هر مراجع، چهل و پنج درصد ازمراجعان صرفاً یک جلسه مراجعه کرده‌اند که از این میان نود و پنج درصد مشاوره را فاقد اثربخشی و یا با اثربخشی منفی ارزیابی نموده‌اند. داده‌های آماری نشان می‌دهد که هرچقدر تعداد جلسات مشاوره کمتر باشد اثربخشی مشاوره نیز کمتر است.

در موضوع ارزیابی فرآیند مشاوره، چگونگی برقراری ارتباط مشاور با مراجع مورد بررسی قرار گرفته است، پنجاه و یک درصد از مراجعان کیفیت برقراری ارتباط را خوب ارزیابی کرده‌اند، چهار درصد ارتباط را خشک و رسمی دانسته‌اند و پانزده درصد از مراجعان کیفیت برقراری ارتباط را بدون درک درست مشاور از فرد و مشکل فرد دانسته‌اند، هشت درصد از مراجعان عنوان نموده‌اند که در فرآیند مشاوره فرصت کافی به مراجع برای بیان گفته‌هایش داده نشده و مشاور برای به اتمام رساندن جلسه مشاوره عجله داشته است. چهار درصد از مراجعان ارتباط مشاور را تحقیر کننده وصف کرده‌اند، دو درصد از مراجعان ارتباط را با جهتگیری جنسیتی دانسته‌اند و سه درصد از مراجعان ارتباط را نامناسب توصیف کرده‌اند.

در موضوع فرآیند مشاوره تنها در مورد بیست و نه درصد از مراجعان شناخت مشکل به خوبی انجام شده است، در مورد هجده درصد از مراجعان بررسی عمیق مشکل به خوبی انجام شده است، در مورد

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-09]

سی و هشت درصد از مراجعان طرح کمکی در راستای حل مشکل ارائه نشده است و صرفاً در مورد بیست درصد از مراجعان طرح کمکی به خوبی ارائه شده است، سی و پنج درصد از مراجعان بیان داشته‌اند که راهکاری برای حل مشکل از سوی مشاور به آن‌ها داده نشده است و صرفا نوزده درصد از مراجعان عنوان داشته‌اند که طرح کمکی برای حل مشکلشان به خوبی ارائه گردیده است، در مورد هشتاد و نه درصد از مراجعان نظریه خاصی برای ارائه راهکار درمانی ارائه نشده است، در مورد نود درصد از مراجعان هیچ‌گونه ارزیابی از سوی مشاور در مورد مشاوره‌ای که ارائه نموده‌اند، انجام نشده است، سی هشت درصد ازمراجعان، مشاوره ارائه گردیده را بی‌فایده دانسته‌اند، چهل و چهار درصد ارائه مشاوره را تا حدی خوب دانسته‌اند و هجده درصد ارزیابی مناسبی از فرآیند مشاوره داشته‌اند.

بحث و نتیجه گیری

در بررسی اثربخشی خدمات راهنمایی و مشاوره با توجه به گستردگی ابعاد مشکل در مقوله‌های مختلف، بی‌شک ترکیب نیروی انسانی متخصص که با همکاری یکدیگر در راستای حل مشکل اقدام نمایند از اهمیت بسیاری برخوردار است. همانگونه که در مورد اثربخشی خدمات راهنمایی و مشاوره در زمینه اختلالات یادگیری مشاهده کردیم، یکی از دلایل موفقیت خدمات مشاوره‌ای در این زمینه همکاری تیم درمان است. در حالی که در مشاوره با مراجعانی با مشکلات آسیب‌های اجتماعی، معلولیت، ناتوانایی‌های تحصیلی، مشکلات خانوادگی و اقتصادی به‌دلیل نقص در ترکیب اعضاء تیم درمان با اثربخش نبودن مشاوره و یا حتی اثربخشی منفی آن روبرو هستیم. نوابی نژاد،(۱۶و۱۷) نیز وضعیت نیروی انسانی شاغل در مراکز راهنمایی و مشاوره خانواده را مطابق با استانداردهای جهانی نمی‌داند و این مسأله به خوبی در ترکیب تیم درمانی، سطح و نوع تحصیلات مشاوران شاغل در مراکز مشاوره انجمن اولیاء و مربیان مشهود است.

از دیگر مشکلاتی که در این پژوهش بدان دست یافتیم، عدم به‌کارگیری ساختار نظریه‌ای علمی در راستای درمان مراجعان است، به‌طوری که داده‌های آماری نشان داده‌اند که هشتاد و نه درصد از مشاوران از ساختار نظریه علمی در جهت درمان بهره نمی‌گیرند و تنها در نوزده درصد موارد از راهکارهای علمی جهت حل مشکل مراجعان بهره گرفته شده است و صرفاً برای بیست درصد موارد به ارائه برنامه کمکی پرداخته شده است که این امر می‌تواند نشان دهنده ناتوانی همکاران مشاور در به‌کارگیری نظریه‌های موثر مشاوره در حل مشکل مراجعان و یا عدم اشراف ایشان به راهکارهای موثر در حل مشکل باشد. احمدی،(۱۵) نیز مشکلات اصلی مشاوران را کاستی‌های تخصصی و فنی مشاوران، کم اطلاعی آن‌ها از برنامه‌های راهنمایی و مشاوره، مشکلات مربوط به ابزار و وسایل، کاستی‌های اداری و مالی نشان داده است. از دیگر مشکلاتی که در مراکز مشاوره می‌توان مشاهده کرد عدم وجود فضای مناسب جهت ارائه خدمات مشاوره است به‌طوری که اتاق‌های مشاوره از فضا و امکانات مناسب جهت ارائه خدمات درمانی و مشاوره‌ای برخوردار نمی‌باشد. ابراهیمی،(۱۹) نیزمراکز خدمات مشاوره را ازنظر فیزیکی فاقد فضای مناسب می‌داند. او این مراکز را از نظر تجهیزات و ابزارهای لازم مناسب ارزیابی ننموده است و عدم وجود پست‌های سازمانی، کمبود بودجه و پایین بودن حق الزحمه نیروهای تخصصی را از مشکلات دیگر این مراکز برشمرده است.

نتایج تحقیق نشان می‌دهد که صرفاً هجده درصد از مراجعان از نتایج خدمات مشاوره در مراکز انجمن اولیاء و مربیان رضایت بالائی داشته‌اند و سی و هشت درصد از مراجعان از نتایج حاصل از مشاوره رضایت نداشته‌اند، تنها چهل و چهار درصد از مراجعان خدمات راهنمایی و مشاوره را در حل مشکلشان اثربخش دانسته‌اند و پنجاه و شش درصد از آن‌ها این خدمات را فاقد اثربخشی و یا دارای اثربخشی منفی دانسته‌اند. این نتایج با نتایج تحقیق جویباری،(۲۰) که در مورد بررسی میزان موفقیت مشاوران در حل مشکل دانش‌آموزان انجام شده و مشاوران مدارس را در کمک به حل مشکلات تحصیلی و شغلی موفق دانسته‌اند در تضاد است ولی نتایج این تحقیق با این بخش از نتایج تحقیق جویباری که مشاوره‌های انجام شده در زمینه حل مشکلات خانوادگی را ناموفق ارزیابی کرده است همسویی دارد.

نتایج تحقیق نشان داده است که شصت و دو درصد از مراجعان نتایج کار مشاوره را خوب و تا حدی خوب ارزیابی

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-09]

کرده‌انـد که با نتایـج تحقیق ربانی،(۲۱) که نشـان داده اسـت که شـصت و پنج درصـد از دانش‌آموزان خدمات راهنمایی و مشـاوره را مفیـد ارزیابی کرده‌اند همخوانـی دارد، نتایج پژوهش با پژوهش شاهمرادی،(۱۸) که میزان رضایت شصت و یک درصد از مراجعان از خدمات دریافتی در مراکز راهنمایی و مشاوره در سطح خوب ارزیابی کرده است همخوانی نسبی دارد.

توجه به ظهور مشکلات و نیازهای گوناگون و متنوع در جوامع امروزی و تاثیر آن‌ها بر جوانان و قشر دانش‌آموز، اهمیت و لزوم مشاوره و راهنمایی آن‌ها را در زندگی، دوچندان کرده اسـت. امروزه هدایت موثر این قشر در جوامع رمز بقاء و توسـعه آن‌ها نیز هسـت. اما نکته اساسی این است که عملکرد مراکز مشـاوره و راهنمایی نیز باید متناسب با این مشکلات و نیازهای گوناگون باشـد. یکی از مهمتریـن راهکارهایی که می‌توان از این امر اطلاع حاصل نمود ارزیابی این مراکز است. این ارزیابی بسـیاری از نقاط ضعف و محدودیت‌های این مراکز را مشـخص کرده و رهنمودهـای مفیدی بـرای بهبود کیفیت و انطبـاق پذیری آن‌ها ارائـه خواهد کرد. در حقیقت اعمال برنامه‌های مشـاوره صحیح و بجا و مناسب، نه تنها به ارتقاء اهداف و غنای آموزش و پـرورش می‌انجامد، بلکـه علاوه بر تسریع و تسهیل اهداف نظام آموزشی، بسیاری از معضلات برخاسـته از درون نظام آموزشی را نیز به نحوی شایسـته و منطبق حل و فصل خواهد کرد.

محدودیت ها

این پژوهش که به سـفارش انجمن اولیاء و مربیان سـازمان آموزش و پرورش انجام شد، با محدودیت‌هایی نیز مواجه بود. از جمله اینکه کار مشاوره در مورد برخی از مراجعین صرفاً در یک جلسه انجام گردیده است، که این محدودیت منجر به کاستی‌هایی در بررسی فرآیند مشاوره شد و همچنین امکان دسترسی به برخی از مراجعان که در یک جلسه مصاحبه حضور داشـته‌اند برای دفعات بعدی امکان پذیر نبود. این مسـئله منجر به از دست رفتن برخی از نمونه‌ها گردید، جهت برطرف کردن این محدودیت از نمونه‌های جایگزین استفاده شد.

پیشنهادات

در پایان، این مطالعه پیشـنهادت پژوهشی و اجرایی خود را در سه مقوله فرآیند مشاوره، ساختار مشاوره و ساختار مراکز مشاوره بدین شرح بیان می‌نماید. به‌کارگیری فنون و مهارت‌های ارتباطی در راستای خوب شنیدن، برقراری ارتباط مناسب با مراجعان و داشتن تمرکز و دقت لازم ضمن فرآیند مشاوره، حفظ حریم حرفه‌ای مشاوره و پایبندی به ارزش‌های اخلاقی، اعتقادی و حرفه‌ای، پیشـگیری از اعمال جهت‌گیری جنسـیتی در ارائه مشـاوره و راهکار درمانی مرتبط با آن، تفکیک مراجعان براساس نوع مشکل و ارجاع مراجعان با نوع خاص مشکل به مشاور متخصص در آن زمینه خاص، تجهیز مراکز مشـاوره به مشاوران و درمانگران با زمینه‌های مختلف تحصیلی مرتبط با مشـکل مراجعان و انجام کار تیمی، به‌کارگیری نیروهای مددکار اجتماعی متخصص در زمینه حل مشکلات مراجعان که با مسائل خانوادگی و اجتماعی روبرو هستند و نیاز به خدمات مداخله‌ای دارند و تجهیز مراکز مشـاوره به نیروهای انسـانی و امکاناتی که بتوانند با مشکلاتی همچون اعتیاد، کودک آزاری و انحرافات اجتماعی کار کنند.

در نهایت بالا بردن سطح دانش نظری مشاوران و آموزش چگونگی به‌کارگیری دیدگاه‌های نظری در فرآیند درمان و ارائه برنامه‌های آموزشی با هدف تغییر نگرش مشاوران نسبت به افراد آسیب دیده اجتماعی و پیشگیری از برچسب خوردن این افراد و حذف آن‌ها از گردونه زندگی سالم و بهنجار اجتماعی و همچنین بالا بردن سطح دانش مشاوران آموزش و پرورش نسبت به گروه‌های خاص (آسیب دیدگان اجتماعی، معلولین، مبتلایان به بیماری‌های خاص) و آموزش شیوه‌های ارتباط با این گروه‌ها، راهکارهای درمانی و منابع ارجاعی پیشنهاد می‌گردد.

تشکر و قدردانی

از پژوهشـگاه مطالعات آموزش و پرورش بخش پژوهشـکده اولیـا و مربیان (خانواده) که این پژوهش به سـفارش آن مجموعه انجام گرفته اسـت کمال تشـکر و قدردانی به‌عمل می‌آید و همچنین قدردارن همکاران و مدیران محترم بخش مشاوره اولیاء و مربیان که در به انجام رساندن این پژوهش با ما همکاری نمودند هستیم.

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-09]

منابع

References:

1. Hoseini A, Salimi I. The Effect of Cognitive Education on Hope Promotion on Self-Improvment of School Students of Bochan School Boarding Schools in Academic Year. Journal of Educational Psychology 2014.10(18):83-102.(Persian)
2. Gustainiene L, Valiune D. Comparison of Attitudes towards Help Seeking between Schoolchildren with and without Experience of Cyberbullying. Procedia-Social and Behavioral Sciences. 2015;205:391-5.
3. Abdolhoseini, nilforushan, abedi, Hoseinian. Comparison of the Effect of Cognitive Theory on Cognitive Theory. Counseling and psychotherapy culture 2016. 2016;7(26):133-54. (Persian)
4. Fuentes SD. Benefits of Counseling Services for Elementary School Students. 2016.
5. Eghlima M. Individual social worke Tehran, Danjeh 2010.3. (Persian)
6. Tamminen KA, Holt NL. Adolescent athletes' learning about coping and the roles of parents and coaches. Psychology of sport and exercise. 2012;13(1):69-79.
7. Bates DR. Do Teacher Pay for Performance Schemes Advance American Education: What Education and Business Can Learn from Each Other in the Education Reform Movement. Wm & Mary Bus L Rev. 2016;7:547.
8. Rezamanesh M, Azimi hashemi M. Providing ways to strengthen the work of the Parents and Coaches. New Educational Thoughts. 2015;10(4):131-54. (Persian)
9. Nazari, mohamadi, Hatami, . Providing Strategies for Educational and Occupation Management of Secondary School Students in Sirjan City. Quarterly of New Approach in Educational Management 2010.1(3):117-30. (Persian)
10. Kelebogile M. Guidance and Counseling of Students. 2016.
11. Van Strien D, Fellous-Sigrist M. Building networks to strengthen research data management advocacy and training. SCONUL Focus. 2017;69:27-9.
12. Trevethan H, Sandretto S. Repositioning mentoring as educative: Examining missed opportunities for professional learning. Teaching and Teacher Education. 2017;68:127-33.
13. Alexander K, Miller CL. Educators and Counselors: Professional Allies in Addressing the National Teacher Shortage. Journal of Family & Consumer Sciences Education. 2017;34.
14. Sardari A. Study the type of referrals to family counseling centers based on the type of problem. Tehran, Institute of Parenting and Coaches 1998. (Persian)
15. Ahmadi J. Identifying and prioritizing the problems of Iranian families referring to counseling centers and providing solutions. . Tehran, Institute of Parenting and Coaches 2004. (Persian)
16. Navabi Nejad S. Identify the status and problems of family counseling centers and provide solutions. Tehran,Parenting & Coaching Institute 1999. (Persian)
17. Navabi Nejad S. Investigating Factors Affecting Customer Satisfaction With Consultation Process. Tehran, Parenting & Coaching Institute 2005. (Persian)
18. Shahmoradi N. Measuring the Efficiency of Family Guidance Centers and Family Counseling Centers. Tehran, Institute of Education 2004. (Persian)
19. Ebrahimi A. Needed education for managers and family counselors. Tehran: Institute of Parenting and Coaches 2004. (Persian)
20. Jouybari. Assessing the success of counselors in student problem solving. Publisher and Coaches 1994. (Persian)
21. Rabanni R. Review the views of students, teachers and administrators on the usefulness or inability of the school counseling program. Parent organization and coaches 1994. (Persian)

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-09]